

**PEMAHAMAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM*
DAN PERAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI KOTA SEMARANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Putri Wahyu Eka Wuni

40011421650182

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2025**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Putri Wahyu Eka Wuni
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650182
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pemahaman *Self Assesment System* dan Peran Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang.

Semarang, 10 Maret 2025

Dosen Pembimbing



Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak.

NIP.199209302020122017

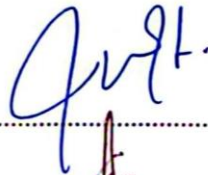
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Putri Wahyu Eka Wuni
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650182
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pemahaman *Self Assesment System* dan Peran Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang.

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 9 April 2025

Tim Penguji

1 Alfita Rakhmayani, S.E., M.Ak.

()

2 Rifki Adhi Prasetyo, S.E., M.Ak.

()

3 Aryo Bimo Setya Permana, S.E., M.A.

()

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Putri Wahyu Eka Wuni, menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul: **Pemahaman *Self Assesment System* dan Peran Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang** yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Univeritas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 3 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Putri Wahyu Eka Wuni

NIM.40011421650182

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman *self assesment system* dan peran kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pada penelitian ini populasi mencakup wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik *simple random sampling* dimana pengambilan sampelnya yang dilakukan secara acak, dengan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden dengan karakteristik yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi Kota Semarang yang memiliki NPWP serta pernah mendapat pelayanan oleh fiskus. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara online melalui google formulir dan offline berupa kuesioner fisik yang dilaksanakan mandiri di KPP Pratama Kota Semarang.

Metode analisis data yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengolahan uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas selanjutnya terdapat uji pengaruh yaitu regresi linear berganda dan uji koefisien determinasi dan terdapat uji hipotesis yang meliputi uji f dan uji t dan analisis data yang diolah dengan menggunakan *software statistic* berupa IBM SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman *self assesment system* dan peran kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : pemahaman *self assesment system* , peran kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

Taxpayer compliance is a behavior of taxpayers in fulfilling their tax obligations and responsibilities in accordance with applicable tax laws and regulations. This study aims to analyze the understanding of the self-assessment system and the role of fiscal service quality on the level of compliance of individual taxpayers.

In this study, the population includes individual taxpayers in Semarang City. The sampling method used in this study was carried out through a simple random sampling technique where the sampling was carried out randomly, with the number of samples used being as many as 100 respondents with characteristics consisting of individual taxpayers in Semarang City who have an NPWP and have received services by the fiskus. Data collection was carried out by distributing questionnaires online through google forms and offline in the form of physical questionnaires which were carried out independently at KPP Pratama Semarang City.

The data analysis method used is a quantitative descriptive research method with the processing of data quality tests which include validity tests and reliability tests, classical assumption tests which include normality tests, multicollinearity tests and heteroscedasticity tests, then there are influence tests, namely multiple linear regression and determination coefficient tests and there are hypothesis tests which include f tests and t tests and data analysis processed using statistical software in the form of IBM SPSS 26. The results of this study show that the understanding of the self-assessment system and the role of fiscal service quality have a positive and significant effect on the level of compliance of individual taxpayers.

Keywords : *understanding of the self-assessment system , the role of fiscal service quality, taxpayer compliance.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil' alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti memiliki kesempatan untuk mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pemahaman *Self Assesment System* dan Peran Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang” tepat pada waktunya. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulisan tugas akhir ini tentunya banyak melibatkan bantuan baik pengajaran, arahan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan dan pengajaran dalam proses penyusunan tugas akhir. Ucapan terima kasih peneliti di tujukan kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Apip, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Alfita Rakhmayani, SE., M.Ak. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas waktu, tenaga, dukungan, arahan, motivasi dan kesabaran yang diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan tugas akhir.
4. Seluruh dosen Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama masa perkuliahan peneliti.
5. Keluarga Putri yang telah memberikan support keuangan dan kasih sayang tak terhingga kepada peneliti, serta adik peneliti yang selalu memberikan dukungan penuh.
6. Teman – teman yang dengan senang hati membantu selama proses

perkuliahan dan memberikan semangat serta dukungan kepada peneliti

Peneliti menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Semarang, 3 Maret 2025

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Putri' followed by a stylized flourish.

Putri Wahyu Eka Wuni

NIM.40011421650182

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	8
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
2.1.3 <i>Self Assessment System</i>	11
2.1.4 Peran Kualitas Pelayanan Fiskus	12
2.1.5 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	21
2.3 Hipotesis	22
2.3.1 Pengaruh Pemahaman <i>Self Assesment System</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	22
2.3.2 Pengaruh Peran Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	23

BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Definisi Operasional Variabel	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Metode Analisis	32
3.5.1 Analisis Deskriptif	32
3.5.2 Uji Kualitas Data	32
3.5.2.1 Uji Validitas.....	32
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.5.3.1 Uji Normalitas	34
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	34
3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas	34
3.5.4 Uji Pengaruh	35
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.5.4.2 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	36
3.5.5 Uji Hipotesis	36
3.5.5.1 Uji F	36
3.5.5.2 Uji t	37
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	38
4.2 Deskripsi Responden	39
4.3 Analisis Data	41
4.3.1 Uji Analisis Statistik Deskriptif	41
4.3.2 Uji Kualitas Data	43
4.3.2.1 Uji Validitas	43

4.3.2.2 Uji Reliabilitas.....	44
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3.3.1 Uji Normalitas	45
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	47
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	48
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.3.6 Uji Hipotesis	51
4.3.6.1 Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)	51
4.3.6.2 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	52
4.4 Interpretasi Hasil.....	55
4.4.1 Pemahaman <i>Self Assesment System</i> terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi	55
4.4.2 Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	56
BAB V.....	58
PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Keterbatasan.....	59
5.3 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN- LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Penyampaian SPT Orang Pribadi di Kota Semarang 2018-2022	22
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel	27
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data	38
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.6 Klasifikasi Wilayah KPP Responden	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear berganda	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	53
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Uji t	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Plot	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	70
Lampiran 3 Persetujuan Izin Riset	73
Lampiran 4 Rekap Data Hasil Jawaban Responden	80
Lampiran 5 Hasil Pengujian Data	92
Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	100